

# DIE STIMME DER MOBILFUNKNUTZER

Text: Lukas Wenzel-Horner

Unsere umfangreiche Umfrage unter mehr als 2.000 Mobilfunkkunden legt offen, was die Nutzer wirklich von ihren Anbietern halten. Erfahren Sie auf den nächsten zwei Doppelseiten mehr über Kundenzufriedenheit, Ausgaben und Datenvolumen.

In einer digitalisierten Welt, in der Smartphones zu einem unverzichtbaren Bestandteil unseres täglichen Lebens geworden sind, haben wir uns entschlossen, das Ohr auf die Schiene zu legen und die Stimmen der Mobilfunkkunden zu hören. Über 2.000 Teilnehmer haben uns ihre Erfahrungen und Meinungen mitgeteilt - und die Ergebnisse sind sowohl aufschlussreich als auch faszinierend.

Die gute Nachricht zuerst: Die Zufriedenheit mit den Mobilfunkanbietern liegt bei etwa 85%. Insbesondere in Österreich ist dieser Wert noch etwas höher. Dies zeigt, dass die Mobilfunkanbieter ihre Arbeit gut machen und den Erwartungen ihrer Kunden gerecht werden.

Interessanterweise haben fast 70% der

Teilnehmer ihren Mobilfunkvertrag ohne ein neues Smartphone abgeschlossen. Dies könnte auf eine wachsende Verbraucherpräferenz hinweisen, Handy und Vertrag separat zu erwerben, was ihnen mehr Flexibilität und Kontrolle über ihre Ausgaben ermöglicht. Der durchschnittliche Mobilfunkkunde zahlt übrigens 21€ pro Monat - ein recht moderater Betrag für einen Service, der in der modernen Gesellschaft so essentiell ist.

Die durchschnittlichen Datenvolumen unterscheiden sich zwischen Deutschland und Österreich. Während die Deutschen mit fast 20 GB auskommen, benötigen die Österreicher das Doppelte.

Die Zufriedenheit mit der Netzabdeckung ist mit einer Zustimmungsrate von über 80% ebenfalls hoch. Dies deutet darauf hin, dass die meisten Nutzer in der Lage sind, überall dort, wo sie es benötigen, auf ihr Mobilfunknetz zuzugreifen.

## ZUFRIEDENHEIT DER KUNDEN MIT DEM MOBILFUNKER

|             |         |
|-------------|---------|
| Deutschland | 83,92 % |
| Österreich  | 86,67 % |

## DURCHSCHNITTliche MONATLICHE AUSGABEN

|             |            |
|-------------|------------|
| Deutschland | 20,93 Euro |
| Österreich  | 22,10 Euro |

## DURCHSCHNITTliches DATENVOLUMEN IN DEUTSCHLAND UND ÖSTERREICH

|             |          |
|-------------|----------|
| Deutschland | 19,74 GB |
| Österreich  | 43,34 GB |

## ZUFRIEDENHEIT DER KUNDEN MIT DER NETZABDECKUNG

|             |         |
|-------------|---------|
| Deutschland | 80,22 % |
| Österreich  | 84,49 % |

## PROZENTSATZ DER KUNDEN, DIE IHREN ANBIETER WEITEREMPFEHLEN

|             |         |
|-------------|---------|
| Deutschland | 83,94 % |
| Österreich  | 84,81 % |

## NUTZEN BEREITS EINEN 5G-TARIF

|             |         |
|-------------|---------|
| Deutschland | 34,60 % |
| Österreich  | 24,65 % |

DIE ERGEBNISSE IM DETAIL

In Österreich führt Lidl Connect mit einer beeindruckenden Bewertung von 90,30% das Ranking an. Mit einer Kundenzufriedenheit von 93,33% und einer Weiterempfehlungsrate von 93,33% setzen sie einen hohen Standard für die Branche.

Hot und Spusu folgen eng auf den Fersen mit Bewertungen von 90,03% und 89,92%. Sie sind bekannt für ihre wettbewerbsfähigen Preise und ihr großzügiges Datenvolumen, wobei Hot mit dem durchschnittlichen Datenvolumen von 40,09 GB an der Spitze steht.

Magenta und Yesss! stehen in der Mitte des Rankings, doch mit Bewertungen von 86,57% und 84,02% können sie sich ebenfalls sehen

|                                                                                   |     |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   |     | Lidl Connect                                                                      | HoT                                                                               | spusu                                                                              | Magenta                                                                             |
| So zufrieden sind unsere Umfrageteilnehmer mit ihrem Mobilfunkanbieter            | 25% | 93,33%                                                                            | 91,82%                                                                            | 92,63%                                                                             | 87,84%                                                                              |
| Haben Ihren Mobilfunkvertrag ohne der Zugabe eines Smartphones angemeldet         |     | 80,00%                                                                            | 77,27%                                                                            | 88,89%                                                                             | 47,06%                                                                              |
| Die monatliche Mobilfunk-Ausgaben der Teilnehmer                                  |     | 11,10 Euro                                                                        | 11,31 Euro                                                                        | 12,04 Euro                                                                         | 27,02 Euro                                                                          |
| Das inkludierte Datenvolumen des Mobilfunktarifes                                 |     | 36,20 GB                                                                          | 40,09 GB                                                                          | 32,63 GB                                                                           | 55,44 GB                                                                            |
| So beurteilen die Teilnehmer die Angebotspalette ihres Mobilfunkanbieters         | 10% | 90,67%                                                                            | 88,64%                                                                            | 89,47%                                                                             | 86,67%                                                                              |
| So beurteilen Teilnehmer die Netzabdeckung ihres Mobilfunkanbieters               | 25% | 83,33%                                                                            | 88,18%                                                                            | 84,21%                                                                             | 88,24%                                                                              |
| Wurden von der Netzqualität positiv überrascht                                    |     | 81,33%                                                                            | 83,64%                                                                            | 70,53%                                                                             | 76,00%                                                                              |
| Weiterempfehlungsrate der Umfrageteilnehmer                                       | 10% | 93,33%                                                                            | 89,09%                                                                            | 92,63%                                                                             | 88,24%                                                                              |
| Bleiben dem Mobilfunkanbieter treu                                                | 10% | 92,86%                                                                            | 90,91%                                                                            | 91,67%                                                                             | 68,00%                                                                              |
| Hatten schon einmal mit dem Kundenservice zu tun                                  |     | 43,33%                                                                            | 36,36%                                                                            | 63,16%                                                                             | 66,67%                                                                              |
| So zufrieden waren diese mit der Unterstützung bei der Erledigung ihres Anliegens | 20% | 92,22%                                                                            | 90,83%                                                                            | 91,67%                                                                             | 91,28%                                                                              |
| Gesamtnote                                                                        |     | Hervorragend 90,30%                                                               | Hervorragend 90,03%                                                               | Sehr gut 89,92%                                                                    | Sehr gut 86,57%                                                                     |



lassen. A1 und Bob folgen mit respektablen Bewertungen von 83,37% und 83,81%. Diese Anbieter beweisen, dass sie trotz des intensiven Wettbewerbs weiterhin wertvolle Dienstleistungen liefern.

Drei, am Ende des Rankings, erreicht immer noch eine Bewertung von 73,06%. Dieses Ergebnis zeigt, dass auch die hinteren Plätze auf dem österreichischen Markt hohe Standards setzen.

Insgesamt zeugt die hohe Zufriedenheit und Weiterempfehlungsrate über alle Anbieter hinweg von einem starken Wettbewerb und hohen Qualitätsstandards auf dem österreichischen Mobilfunkmarkt.

|  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| yesss!                                                                              | bob                                                                                 | A1                                                                                  | Drei                                                                                |
| 91,25%                                                                              | 85,71%                                                                              | 88,25%                                                                              | 72,22%                                                                              |
| 87,50%                                                                              | 57,14%                                                                              | 56,76%                                                                              | 44,44%                                                                              |
| 12,75 Euro                                                                          | 15,36 Euro                                                                          | 33,44 Euro                                                                          | 25,88 Euro                                                                          |
| 36,38 GB                                                                            | 12,86 GB                                                                            | 35,51 GB                                                                            | 53,25 GB                                                                            |
| 87,50%                                                                              | 80,00%                                                                              | 79,00%                                                                              | 74,44%                                                                              |
| 76,25%                                                                              | 82,86%                                                                              | 88,25%                                                                              | 75,00%                                                                              |
| 75,00%                                                                              | 77,14%                                                                              | 65,13%                                                                              | 60,00%                                                                              |
| 75,00%                                                                              | 88,57%                                                                              | 81,00%                                                                              | 70,00%                                                                              |
| 87,50%                                                                              | 71,43%                                                                              | 61,54%                                                                              | 61,11%                                                                              |
| 62,50%                                                                              | 85,71%                                                                              | 80,00%                                                                              | 72,22%                                                                              |
| 85,71%                                                                              | 88,33%                                                                              | 85,45%                                                                              | 78,52%                                                                              |
| Sehr gut 84,02%                                                                     | Sehr gut 83,81%                                                                     | Sehr gut 83,37%                                                                     | Gut 73,08%                                                                          |



So haben wir getestet

Die Grundlage für unseren umfassenden Bericht zur Kundenzufriedenheit bei Mobilfunkanbietern bildet eine weitreichende Umfrage, die wir in der letzten Ausgabe des SMARTPHONE-Magazins initiiert haben. Unser Aufruf fand ein breites Echo: Exakt 2.186 Personen folgten dem Aufruf und teilten ihre Erfahrungen durch unser Onlineformular mit uns.

Insgesamt 16 Fragen rund um das Thema Mobilfunk bildeten das Herzstück der Umfrage. Jede dieser Fragen bot unseren Teilnehmern die Möglichkeit, ihre persönlichen Erfahrungen und Meinungen zu ihrem Mobilfunkanbieter zu schildern. Von allgemeiner Zufriedenheit über spezifische Aspekte wie Netzabdeckung und Kundenservice bis hin zu den monatlichen Ausgaben – kein relevantes Thema blieb unberührt.

Um die Validität und Relevanz unserer Umfrageergebnisse sicherzustellen, haben wir jedoch eine wichtige Regel aufgestellt: Nur die Mobilfunkanbieter, die von mindestens 20 Teilnehmern genannt wurden, wurden in die endgültige Auswertung aufgenommen. Diese Regel soll sicherstellen, dass das Gesamtergebnis nicht durch extreme Einzelbewertungen verzerrt wird und ein möglichst repräsentativer Überblick über den Mobilfunkmarkt gegeben wird.

Auf diese Weise konnten in Deutschland zwölf Anbieter in unsere Rangliste aufgenommen werden, während in Österreich acht Anbieter die Mindestanforderungen erfüllten und somit in unser Ranking aufgenommen wurden. So gewährleisten wir, dass unsere Rangliste eine genaue und umfassende Darstellung des Marktes bietet und unsere Leser die besten Entscheidungen auf der Grundlage der Erfahrungen ihrer Mitkunden treffen können.

DIE ERGEBNISSE IM DETAIL

In unserer großen Mobilfunkanbieter-Umfrage in Deutschland hat die Deutsche Telekom mit einer Gesamtbewertung von 85,27% den ersten Platz erobert. Trotz eines harten Wettbewerbs ist es ihr gelungen, eine bemerkenswerte Kundenzufriedenheit von 89,13% zu erzielen, was auf ihren erstklassigen Service und ihre hochwertigen Angebote zurückzuführen ist. Aldi Talk und Lidl Connect folgen mit Bewertungen von 82,81% und 82,48% - ein Beweis für ihr starkes Engagement und ihre Leistung in den verschiedensten Bereichen. Die hohe Zufriedenheit ihrer Kunden, zusammen mit der Tatsache, dass viele ihrer Verträge ohne Smartphone angemeldet wurden, spricht für das Vertrauen, das die Kunden in ihre reinen Mobilfunkdienstleistungen haben.

|                                                                                   |     |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   |     | Deutsche Telekom                                                                  | ALDI TALK                                                                         | Lidl Connect                                                                       | Otelo                                                                               | congstar                                                                            |
| So zufrieden sind unsere Umfrageteilnehmer mit ihrem Mobilfunkanbieter            | 25% | 89,13%                                                                            | 85,83%                                                                            | 85,71%                                                                             | 88,00%                                                                              | 89,02%                                                                              |
| Haben Ihren Mobilfunkvertrag ohne der Zugabe eines Smartphones angemeldet         |     | 61,79%                                                                            | 90,63%                                                                            | 100,00%                                                                            | 63,16%                                                                              | 79,59%                                                                              |
| Die monatliche Mobilfunk-Ausgaben der Teilnehmer                                  |     | 28,61 Euro                                                                        | 12,48 Euro                                                                        | 13,23 Euro                                                                         | 18,79 Euro                                                                          | 16,29 Euro                                                                          |
| Das inkludierte Datenvolumen des Mobilfunktarifes                                 |     | 24,08 GB                                                                          | 6,84 GB                                                                           | 7,62 GB                                                                            | 24,68 GB                                                                            | 11,06 GB                                                                            |
| So beurteilen die Teilnehmer die Angebotspalette ihres Mobilfunkanbieters         | 10% | 81,73%                                                                            | 79,44%                                                                            | 82,86%                                                                             | 83,00%                                                                              | 78,82%                                                                              |
| So beurteilen Teilnehmer die Netzabdeckung ihres Mobilfunkanbieters               | 25% | 87,72%                                                                            | 78,89%                                                                            | 87,14%                                                                             | 80,00%                                                                              | 84,31%                                                                              |
| Wurden von der Netzqualität positiv überrascht                                    |     | 66,40%                                                                            | 68,00%                                                                            | 72,31%                                                                             | 66,00%                                                                              | 68,16%                                                                              |
| Weiterempfehlungsrate der Umfrageteilnehmer                                       | 10% | 88,98%                                                                            | 90,00%                                                                            | 82,86%                                                                             | 88,00%                                                                              | 89,02%                                                                              |
| Bleiben dem Mobilfunkanbieter treu                                                | 10% | 69,60%                                                                            | 74,19%                                                                            | 76,92%                                                                             | 55,00%                                                                              | 48,98%                                                                              |
| Hatten schon einmal mit dem Kundenservice zu tun                                  |     | 64,57%                                                                            | 47,22%                                                                            | 14,29%                                                                             | 75,00%                                                                              | 43,14%                                                                              |
| So zufrieden waren diese mit der Unterstützung bei der Erledigung ihres Anliegens | 20% | 85,11%                                                                            | 86,32%                                                                            | 75,00%                                                                             | 88,75%                                                                              | 82,96%                                                                              |
| Gesamtnote                                                                        |     | Sehr gut 85,27%                                                                   | Sehr gut 82,81%                                                                   | Sehr gut 82,48%                                                                    | Sehr gut 82,35%                                                                     | Sehr gut 81,61%                                                                     |



Otelo und Congstar schneiden ebenfalls gut ab, mit Zufriedenheitswerten von 88,00% bzw. 89,02%. Beide bieten beachtliche Datenpakete an, und ihre Kunden loben ihre vielfältigen Angebote. Am unteren Ende des Rankings, aber immer noch mit soliden Leistungen, befinden sich Vodafone, 1&1 und Mobilcom Debitel, die Bewertungen von 74,27%, 72,79% und 68,15% erhielten. Obwohl ihre Zufriedenheitswerte und Weiterempfehlungsraten niedriger sind als die der Top-Platzierten, bleiben ihre Angebote wettbewerbsfähig und werden von einer loyale Kundenbasis geschätzt. Insgesamt zeigt unsere Umfrage, dass der deutsche Mobilfunkmarkt ein hohes Niveau an Service und Kundenzufriedenheit bietet. Trotz der Unterschiede in den Bewertungen zeichnen sich alle Anbieter durch Qualität und Engagement aus.

|  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 02 - Telefónica                                                                     | Blau                                                                                | klarmobil.de                                                                        | Tchibo Mobil                                                                        | Vodafone                                                                            | 1&1                                                                                 | mobilcom-debitel                                                                    |
| 84,05%                                                                              | 87,41%                                                                              | 84,38%                                                                              | 81,82%                                                                              | 78,82%                                                                              | 78,48%                                                                              | 73,55%                                                                              |
| 64,16%                                                                              | 61,54%                                                                              | 81,25%                                                                              | 72,73%                                                                              | 61,07%                                                                              | 62,12%                                                                              | 61,29%                                                                              |
| 20,99 Euro                                                                          | 13,35 Euro                                                                          | 16,70 Euro                                                                          | 19,36 Euro                                                                          | 25,93 Euro                                                                          | 25,54 Euro                                                                          | 21,85 Euro                                                                          |
| 26,08 GB                                                                            | 7,19 GB                                                                             | 14,56 GB                                                                            | 11,18 GB                                                                            | 24,61 GB                                                                            | 22,00 GB                                                                            | 20,97 GB                                                                            |
| 81,33%                                                                              | 78,52%                                                                              | 80,63%                                                                              | 72,73%                                                                              | 77,24%                                                                              | 74,24%                                                                              | 68,39%                                                                              |
| 81,56%                                                                              | 74,07%                                                                              | 79,38%                                                                              | 83,64%                                                                              | 77,24%                                                                              | 73,33%                                                                              | 74,84%                                                                              |
| 63,27%                                                                              | 72,31%                                                                              | 67,50%                                                                              | 70,91%                                                                              | 59,46%                                                                              | 64,31%                                                                              | 56,13%                                                                              |
| 84,74%                                                                              | 88,15%                                                                              | 83,75%                                                                              | 85,45%                                                                              | 77,63%                                                                              | 72,73%                                                                              | 75,48%                                                                              |
| 67,63%                                                                              | 61,54%                                                                              | 46,88%                                                                              | 54,55%                                                                              | 40,54%                                                                              | 46,97%                                                                              | 25,81%                                                                              |
| 67,05%                                                                              | 51,85%                                                                              | 53,13%                                                                              | 63,64%                                                                              | 71,05%                                                                              | 77,27%                                                                              | 83,87%                                                                              |
| 79,36%                                                                              | 85,00%                                                                              | 83,81%                                                                              | 80,00%                                                                              | 78,55%                                                                              | 77,24%                                                                              | 70,40%                                                                              |
| Sehr gut 80,64%                                                                     | Sehr gut 80,19%                                                                     | Gut 78,83%                                                                          | Gut 78,64%                                                                          | Gut 74,27%                                                                          | Gut 72,79%                                                                          | Mäßig 68,15%                                                                        |